

Secțiunea

BIBLIOTECILE VIITORULUI: POSIBILITĂȚI INFINITE

The section

THE LIBRARIES OF THE FUTURE: INFINITE POSSIBILITIES

CZU 027.7(478):578.834

**BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB
ÎN ANUL PANDEMIEI GLOBALE**

**USARB SCIENTIFIC LIBRARY IN THE YEAR
OF THE GLOBAL PANDEMIC**

Lina MIHALUȚA¹

Abstract: În anul 2020, viața întregii lumi a fost schimbată de noul virus COVID-19. Au fost introduse măsuri restrictive în diferite țări și în diferite domenii de activitate, inclusiv în biblioteci. Comunitatea bibliotecilor de astăzi este preocupată de aceleași întrebări: cum să organizăm munca sigură și eficientă a angajaților, cum să ne adaptăm la noile condiții și cum să oferim în continuare informații relevante și fiabile utilizatorilor săi. Articolul dat se axează pe activitatea Bibliotecii Științifice USARB în anul pandemiei globale, pe experiența de interacționare cu utilizatorii pentru satisfacerea necesităților lor informaționale la distanță necesare în procesul de instruire și cercetare.

Cuvinte chee: servicii și produse, pandemie COVID-19, comunicare electronică, pagina web

Abstract: In 2020, COVID-19 has been changed the life of the whole world. Since March, restrictive measures have been introduced in different countries and areas of activity, including libraries. Today's library community is concerned with the same questions: how to organize the safe and efficient work of employees, how to adapt to new conditions, how librarians can remain relevant in the age of information, and how to continue to provide relevant and reliable information to its users. This article reports on the work of the USARB Scientific Library in the year of the global pandemic, the experience of interacting with users to meet remote information needs, as well as the services and products offered to support the training and research process.

Keywords: services and products, pandemic COVID-19, electronic communication, web page

În anul 2020, viața întregii lumi a fost schimbată de pandemia provocată de noul virus COVID-19. Din luna martie, au fost introduse măsuri de restricție în diferite țări și în toate domeniile de activitate, inclusiv în biblioteci.

Întreaga comunitate bibliotecară era preocupată de aceleași întrebări:

- cum să organizeze în siguranță și eficient munca angajaților ?

¹ Directoare adjunctă, Biblioteca Științifică USARB, aculina12@mail.ru

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

- cum să se adapteze la noile condiții și cum să ofere în continuare informații, servicii, produse relevante și fiabile utilizatorilor ?

În timpul carantinei majoritatea covârșitoare a instituțiilor bibliotecare și-au reorganizat procesele de lucru și au schimbat modul de interacționare cu utilizatorii, considerând că relaționarea interpersonală pe cale virtuală este una foarte importantă și necesară în noile realități.

Această criză globală a influențat și activitatea Bibliotecii Științifice USARB. La recomandarea Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova și a Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, la fel ca și în alte biblioteci din lume, accesul utilizatorilor a fost suspendat temporar (de la 23 martie până la 15 mai). Instituția a continuat, însă, să fie deschisă online, susținând cu resurse și servicii, procesul de instruire și cercetare științifică, efectuate la distanță.

Programul Bibliotecii universitare din Bălți a fost redirecționat spre spațiul virtual pentru oferta de servicii și conținuturi digitale de care comunitatea academică a avut și continuă să aibă nevoie. Pentru a primi informații și servicii de orice natură n-ar fi, bibliotecarii puteau fi contactați prin intermediul Serviciului *Intreabă bibliotecarul*, chat-live *Bibliotecarul online*, messenger sau telefon. Astfel, angajații Bibliotecii Științifice USARB au absentat fizic de la serviciu doar 35 de zile, spre deosebire de activitatea similară a colegilor din Chișinău, care a durat o perioadă mai îndelungată, în dependență de decizia autorităților instituționale.

La 15 mai 2020, Biblioteca și-a redeschis spațiile pentru utilizatori, dar ca măsură de precauție, administrația USARB a instituit un program (luni-vineri) de o singură tură - de la 8:00 până la 16:30. Utilizatorii aveau acces la colecțiile sălilor de lectură și împrumuturi în regim de măști, mănuși, distanță socială, aerisire constantă a spațiilor. În această perioadă a crescut cu mult accesul la baze de date, servicii de imprimare, scanare, livrare de documente electronice *prin sms, posta electronică, viber* etc. Toate publicațiile restituite erau plasate în așa zisa *carantină* – un loc special amenajat pentru 72 de ore, după care erau aranjate în rafturi. Aceste condiții au rămas actuale și în anul 2021.

Principalele servicii electronice create de către bibliotecarii USARB și foarte solicitate de utilizatori au rămas să fie: *Catalogul electronic partajat (7 biblioteci universitare) de pe platforma ExLibrisPrimo*, *Repoziitoriul Instituțional Open Research Archive (ORA) USARB*, *Biblioteca digitală USARB*, *bazele de date naționale și internaționale, proiecte și contracte de colaborare*. Oferta informațională a fost suplimentată prin abonarea la *bazele de date EBSCO*, *bazele de date ale ONU, DOAJ, E-BOOK și altele* - în total 103 baze de date cu conținuturile integrale a peste **1 514 564** e-cărți și **180 591** e-reviste. În anul 2020 partenerii EIFL au suplimentat accesul gratuit la un șir de resurse informaționale: Edward Elgar Publishing, e-Duke journals, Royal Society Publishing, ASTM Compass. Studenții și profesorii au beneficiat de arhive științifice, biblioteci electronice, e-buletinul *Achiziții recente*, tutoriale și videospoturi, cursul privind Cultura informației,

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

rubrica dedicată - *Formarea utilizatorilor*. Au fost exploatate repozitoriile și bibliotecile europene accesibile, a sporit livrarea electronică a documentelor (LED), Diseminarea Selectivă a Informației (DSI), Servirea Diferențiată a Conducerii (SDC) ș.a. <http://libruniv.usarb.md/images/pdf/2020/BS-servicii-online.pdf>.

Pagina web a BȘ USARB <http://www.libruniv.usarb.md> în perioada pandemică a fost explorată la scara cea mai înaltă. Bibliotecarii au îmbogățit-o cu circa 1000 de informații: categoria *Evenimente*, buletine informative, expoziții tematice și informative, videospoturi etc., toate acestea înregistrând 335 425 vizite virtuale a 37 962 de vizitatori.

Peste 988 lucrări ale cadrelor didactice și bibliotecarilor au fost indexate și plasate integral în biblioteci și platforme deschise: Open Library, Calameo, Issuu, Scribd, Slideshare, sporind vizibilitatea cercetătorilor și activitatea bibliotecarilor USARB.

În cadrul serviciilor electronice de pe site sunt oferite platforme și instrumente web: *Wikipedia*, blogurile *Biblioteca în dialog cu cititorii*, *Profesional*, *Centrul de Informare al României*, *Centrul Biblioteconomic Departamental*, prin care bibliotecarii socializează, crează și partajează resurse, produse educaționale în spațiile virtuale: Facebook, Twitter, You-Tube, LinkedIn, Pinterest, Flickr, Instagram. În felul acesta, utilizatorii sunt informați despre achizițiile recente, primesc recomandări pentru lecturi, vizualizează anunțuri privind expozițiile tradiționale din spațiile Bibliotecii, le vizionează pe cele online consacrate aniversării personalităților culturii naționale și mondiale.

Prin serviciul *Expediere prin e-mail* au fost transmise 1 984 de mesaje pentru 5 029 utilizatori: cadre didactice, masteranzi, studenți/elevi, fiind livrate circa 9 000 de informații. Răspunsuri la toate întrebările utilizatorilor au fost efectuate și prin intermediul Serviciului „*Întrebă bibliotecarul*”, telefoane mobile.

Un alt serviciu important a fost inițiat în perioada de pandemie. Acesta este Serviciul interactiv *Bibliotecarul on-line*, un live chat, care răspunde într-o formă simplă la întrebările utilizatorilor privind informațiile generale despre Bibliotecă precum: structură, condiții de acces, servicii, orar, etc.

În primele săptămâni ale lunii mai (2020, bibliotecarii abia se întorseseră la serviciu) au fost înregistrate peste 150 de apeluri telefonice și mesaje prin e-mail ale utilizatorilor. Întrebările fiind diverse: de la consultații privind accesarea catalogului ExLibris Primo, RI ORA USARB și a bazelor de date, la care este abonată biblioteca, până la întrebări ce țin de colecții: prezența în sălile de lectură a documentelor solicitate, posibilitatea de a primi informația utilă la distanță. Bibliotecarii au monitorizat acest process și au satisfăcut solicitările folosind toate metodele posibile: scanarea/fotografierea paginilor și expedierea prin *viber*, *messenger*, *poșta electronică* și alte căi.

Prezentarea evenimentelor culturale din lumea literaturii, muzicii, artei, istoriei, psihologiei, rememorarea sărbătorilor naționale și internaționale, ce

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

au marcat semnificația fiecărei zile a săptămânii, au întregit conținutul notelor informative postate pe Facebook-ul Bibliotecii Științifice USARB și alte rețele sociale. Analiza datelor statistice din anul 2020 relevă o dinamică înaltă a plasării și utilizării rețelei sociale Facebook, informațiile postate fiind accesate în număr de 1 142 563 ori de către 1 858 utilizatori abonați.

O gamă largă de mesaje educaționale, culturale și științifice, cu evenimente, campanii, programe infodocumentare, flashmob-uri au fost oferite comunități academice și nu numai, inclusiv online, în cadrul: *Zilelor Informării, Zilelor Catedrelor, Lunarul studenților de la ciclul I de instruire / Masterandului / Doctorandului Doctorat, Salonului editorial Universitaria – Contribuții științifico-didactice ale universitarilor bălțeni, Noului Utilizator, Săptămânii Open Acces, Săptămânii Educației Deschise, Zilei Științei, Zilelor Universității, Zilelor Bibliotecii și Facultății, Zilei Naționale de Sensibilizare privind Bibliotecile, Zilei ONU/Europiei, Clubului Cărții / ONU Nord / Educație civică europeană / BiblioSpiritus, Salonului muzical, etc.*

Poziționată eficient în comunitatea universitară, Biblioteca Științifică a asigurat accesul la colecții enciclopedice: 1 010 079 u.m. în 313 938 titluri, 57 limbi. În anul 2020 au fost achiziționate 4226 u.m. în 2 446 titluri. Confortul și normele estetice au fost oferite pentru 6 543 de utilizatori înscriși, care au intrat la Bibliotecă de circa 94 055 ori, împrumutând mai bine de 314 897 documente și accesând peste 1 102 618 de pagini pe site-ul și blogurile instituției.

Participarea Bibliotecii și a Universității în cadrul proiectelor internaționale au adus un plus valoare la dezvoltarea colecției Bibliotecii și creșterii calității serviciilor. Astfel în anul 2020, în cadrul Proiectului PARTENERIATUL BILATERAL CAROLINA DE NORD - REPUBLICA MOLDOVA, Biblioteca a beneficiat de o donație de carte în limba engleză pe diverse domenii: literatură, psihologie, sociologie matematică, chimie, istorie, ecologie, horticultură, etc. – în total 421 ex. în valoare de 234 001, 00 lei (11 700 EURO). Grație proiectului utilizatorii beneficiază și de echipament care contribuie la eficientizarea serviciilor pentru utilizatori. Proiectului și în continuare va contribui la modernizarea Bibliotecii și va deschide noi servicii și oportunități pentru utilizatori.

Biblioteca a oferit servicii și produse informaționale moderne de înaltă calitate tuturor categoriilor de utilizatori pentru o dezvoltare sustenabilă: servicii de documentare, de informare bibliografică, bibliometrice (determinarea indicelui Hirsch prin aplicarea softului Publish or Perish, Google Scholar), servicii de comunicare și socializare (tururi ghidate și consultații privind orientarea în spațiile funcționale, activități culturale, educative, științifice), de formare (sesiuni de traininguri).

Programul Noul Utilizator 2020-2021 a fost desfășurat într-o nouă manieră spre deosebire de cel precedent. Studenții anului I de la USARB, elevii Colegiului Pedagogic „Ion Creangă” și a Liceului Teoretic Republican „Ion Creangă” din Bălți,

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

studentii de la extensiunea Bălți a Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași au fost invitați să se informeze și să cunoască serviciile de care pot beneficia de pe pagina web prin videospotul „**Cunoaște Biblioteca Ta. Ea asigură progresul Tău**” <http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/component/allvideoshare/video/cunoaste-biblioteca?Itemid=425>, care a acumulat peste 1 000 de vizualizări.

Cursul *Bazele Culturii Informației* a suportat, de asemenea, schimbări, fiind reduse numărul de module, de la 5 la 4. Orele se promovează pentru facultatea întregă și nu pe grupe, cum se făcea anterior. Cu regret, din anul 2020 bibliotecarii USARB nu au mai fost angajați în calitate de asistenți universitari pentru promovarea orelor de Cultură a informației, precum a fost până în 2019, ci le-au realizat ca voluntari. Prin intermediul aplicației Google Meet, 5 bibliotecari au promovat 28 ore pentru 871 de studenți din 49 de grupe.

571 de expoziții informative și tematice, inclusiv 55 de expoziții online au fost organizate pentru a promova documentele și a stimula lecturile de instruire și cercetare ale utilizatorilor.

Calitatea, diversitatea și valoarea activității Bibliotecii a fost asigurată de 37 de bibliotecari, 81 % fiind posesori ai categoriilor de calificare: 19 - superior, 16 - întâi și 2 - doi. În perioada când biblioteca a fost închisă ca spațiu fizic pentru utilizatori, bibliotecarii universitari bălțeni au investit mai mult timp în dezvoltarea profesională. Au studiat aplicațiile noi recomandate pentru instruirea online participând la diverse ateliere, traininguri de formare profesională organizate de: Centrul Republican pentru copii și tineret ARTICO, Direcția Generală Educație, Tineret și Sport, în parteneriat cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova, Centrul de Formare Continuă a BNRM, Institutul de Formare Continuă, etc. Bibliotecarii universitari au participat la 225 de activități științifice (conferințe, seminare, etc.) organizate de diverse instituții atât din țară, cât și de peste hotare: Germania, Federația Rusă, România, SUA, India.

În anul 2020, bibliotecarii USARB au publicat 36 de articole în reviste de specialitate naționale, internaționale, culegeri ale conferințelor științifice; au organizat 4 manifestări științifice (colocvii, conferințe, ședințe profesionale), inclusiv în colaborare cu Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și Rectoratul, Departamentul pentru Știință și relații internaționale USARB.

Biblioteca a fost prezentă on-line la Noaptea Cercetătorilor Europeni, de Ziua Științei, proiect inițiat de Comisia de Cercetare a Uniunii Europene în 2005. Bibliotecarii au promovat știința și recunoașterea muncii cercetătorilor prin intermediul expozițiilor online, **CREAȚIE, INOVAȚIE, PERFORMANȚE** cu o trecere în revistă a celor mai semnificative realizări profesionale ale colectivului Bibliotecii Științifice USARB cu prilejul celor 75 de ani de la fondarea Bibliotecii Științifice și a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți. Expoziția **Produsul științific și didactic al USARB** a fost sistematizată pe facultăți, catedre, propunând utilizatorilor peste 210 de documente: monografii, dicționare, enciclopedii,

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

manuale, ghiduri, curriculumuri, anuare, articole, comunicări științifice prezentate la întruniri științifice naționale și internaționale semnate de cadrele didactice pe parcursul anilor 2018-2020. Aceste expoziții contribuie și la dezvoltarea Arhivei științifice instituționale ORA USARB în vederea asigurării vizibilității patrimoniului universitar bălțean în lume.

Programul consacrat aniversării a 75-a de la fondarea Universității și Bibliotecii Științifice bălțene, a fost organizat on-line (aplicația Google Meet). Conferința științifică internațională *Relevanța și calitatea formării universitare: competențe pentru prezent și viitor*, a integrat ca de obicei secțiunea *Biblioteconomie și științele informării*. Comunitatea academică a fost salutăată de către Igor Șarov, Ministrul Educației, Culturii și Cercetării, menționând faptul că **Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți are o Bibliotecă Științifică inedită, unică din Republică.**

Valoarea instituției bibliotecare a universității bălțene a fost apreciată prin distincțiile înalte pe care le-au primit Oamenii Bibliotecii Științifice:

- Trofeul *Cristalul Recunoștinței USARB* și *Diploma de Excelență* din partea Ministerului Educației, Culturii și Cercetării î-au fost conferite doamnei Elena HARCONIȚA, Directorul BȘ USARB în anii 2001-2020;
- 9 bibliotecari – manageri funcționali au primit *Diploma de Onoare* din partea USARB în semn de înaltă apreciere și recunoștință pentru contribuții deosebite în promovarea informației în educație și cercetare, fidelitate față de instituție și cu ocazia a 75 de ani de la fondare.
- 29 de bibliotecari - *Diploma de Gratitudine* în semn de apreciere și recupoștință pentru profesionalism și cu ocazia a 75 de ani de la fondare a Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți.
- Olga DASCAL - *Cel mai bun bibliotecar al anului 2019*, Concurs Național al ABRM;
- Mihaela STAVER - *Formator Național 2020*, Bblioteca Națională a Republicii Moldova.

Bibliotecarii bălțeni au valorificat și promovat Instituția Cărții oferind 11 interviuri / comunicate de presa în reviste, 4 emisiuni la: Teleradio-Moldova, BTV, TVNord, Bălți, Știri pozitive, 5 videospoturi.

În calitate de Centru Biblioteconomic Departamental, Biblioteca a asigurat metodologic activitatea bibliotecilor din învățământul general și bibliotecilor instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (15 raioane și mun. Bălți din Zona de Nord), fiind organizate 5 ateliere profesionale <http://libruniv.usarb.md/index.php/ro/cercetare/centrul-biblioteconomic>, analizate și sintetizate în format online datele statistice a 1 119 biblioteci școlare din RM pentru Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și Biblioteca Națională a Republicii Moldova.

Considerăm că acum, mai mult ca oricând, este imperativă mobilizarea

Tradiție și noi paradigme de cercetare în biblioteconomie

penru oferirea serviciilor online utilizatorilor bibliotecii în contextul ANULUI 2021 – ANUL FORTIFICĂRII DIGITIZĂRII BIBLIOTECILOR, ANULUI PROMOVĂRII IMAGINII BIBLIOTECII ÎN COMUNITATE. Este necesară încurajarea pentru informarea corectă și, ceea ce este extrem de important, anume în situații de criză din surse de încredere.